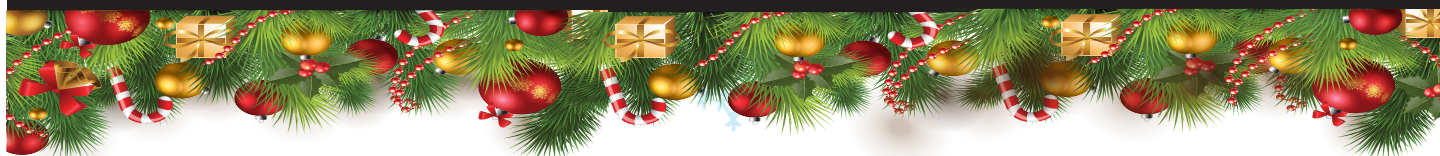


# DELIVERY INFORM

КОРПОРАТИВНАЯ ГАЗЕТА

ВЫПУСК №1 17.12.2010



## Вступительное слово руководителя

Рад приветствовать всех сотрудников и клиентов ООО «Деливери» со страниц первого выпуска нашей корпоративной газеты. Надеюсь, что все читатели получат много необходимой и интересной информации с её страниц. Идея выпуска корпоративной газеты появилась у нас уже достаточно давно, а сейчас просто назрела необходимость ее издания, ведь корпоративная газета как и любое другое периодическое печатное издание это в первую очередь – средство массовой информации, а нам есть о чем рассказать как нашим сотрудникам, так и нашим клиентам.

И для начала я бы хотел ответить на несколько вопросов, которые наверняка возникли у читателей.

**Итак: Для чего же мы решили издавать эту газету?**

Поскольку у нас нет возможности сообщать каждому сотруднику и клиенту обо всех новостях и событиях происходящих у нас, то основной целью этого корпоративного издания является - информирование всех читателей газеты обо всем происходящем в компании.

Кроме этого, мы хотим рассказать о работе отдельных сотрудников компании, изложить ваше мнение по тем или иным вопросам и проблемам, дать вам возможность рассказать о своих увлечениях и хобби. И конечно же сообщать обо всех публичных изменениях, происходящих в компании.

**Какие задачи стоят перед корпоративной газетой?**

Главная задача – развитие корпоративного духа и понимания у каждого

сотрудника того факта, что каждый из нас причастен к чему-то большему, чем просто склад, отдел, подразделение или офис. Также, мы бы хотели путем опубликования ваших мнений и вопросов дать возможность каждому из вас проявить и воплотить в жизнь свои личные



инициативы, а это пойдет на пользу как компании в целом, так и каждому сотруднику.

**Кто занимается изданием газеты?**

Имена всех, кто занимается корпоративной газетой, вы еще не один раз увидите на страницах этого издания, поэтому не стану сейчас их перечислять. И хотелось бы чтобы все наши сотрудники принимали участие в подборе и предложении материалов для опубликования на страницах корпоративной газеты и оказывали активное содействие редакционному совету в подготовке каждого очередного выпуска.

А для первого издания корпоративной газеты хочу привести статистику по показателям работы нашей компании за 11 месяцев 2010г. по сравнению с 11 месяцами 2009г.:

• Оборот компании вырос без учета пересмотра тарифов на 60,4%;

• Количество принятых заказов (квитанций) выросло на 58,6%;

• Количество перевезенных мест выросло на 51,6%;

• Увеличено количество ежедневных рейсов на 69%;

• Рост средней заработной платы в компании на одного сотрудника составил 37,4%;

• Открыты 27 новых представительств;

• Произведено инвестирование средств в:

- улучшения условий труда наших сотрудников;

- приобретение различной погрузочной техники и весового оборудования;

- покупку оргтехники и ее модернизацию, системы видеонаблюдения;

- различные рекламные кампании и акции;

- улучшение представи-

тельств в 12 городах Украины (увеличение площади, улучшение условий обслуживания клиентов);

Хочу отметить что мы ни в коем случае не собираемся останавливаться на достигнутом, и в следующем году продолжим активное развитие нашей компании.

И поскольку первый выпуск нашей корпоративной газеты приходится на канун главных праздников страны:

Поздравляю всех с наступающим Новым годом и Рождеством Христовым! Желаю веселых и приятных праздников, и процветания в новом 2011 году.

**Генеральный директор  
Костюшко К.В.**

## Коротко о главном

### Новая дисконтная программа!

С целью улучшения качества обслуживания клиентов предприятия, и для установления прозрачных и понятных правил предоставления скидок клиентам компании, с 1 января 2011 года в нашей компании будут пересмотрены накопительные скидки и введены дисконтные карты, действующие в течение 2011 года.

Дисконтная карта дает право ее обладателю на скидку по отправлению груза со склада на склад со всех филиалов ООО «Деливери».

### Виды карточек:

Стартовая (3%) - выдается любому Клиенту по усмотрению руководителя склада.

Бронзовая (5%) - выдается любому Клиенту отправившему груз на 3000 гривен в месяц.

Серебряная (7%) - выдается любому Клиенту отправившему груз на 7000 гривен в месяц.

Золотая (10%) - выдается любому Клиенту отправившему груз на сумму 10 000 гривен в месяц.

Платиновая (VIP скидки) - выдается по усмотрению руководства компании «Деливери»

Все Клиенты имеющие дисконтную карту компании участвуют в конкурсе на лучшего отправителя года (условия на сайте [www.delivery-auto.com](http://www.delivery-auto.com)).

### «Потфель проектов»

С ноября 2010 года в нашей компании введена программа «Потфель проектов». Цель данной программы - осуществить реализацию собственных проектных идей сотрудников, которые будут направлены на перспективное развитие компании.

На данный момент программа опробована на сотрудниках главного офиса компании. Некоторые проекты были удостоены денежным вознаграждением. Заняться разработкой и внедрением проектов может каждый сотрудник. Со своими проектами обращаться к Муравей Е.С.



**Откуда корни?**

История компании начинается с 2001 года. Логистические, транспортно-экспедиционные услуги, как и услуги по срочной доставке грузов на территории Украины практически отсутствуют. Компаний, которые занимались бы предоставлением услуг срочной доставки грузов единицы и это чаще всего деятельность совмещенная с каким-либо другим бизнесом. Также начиналась и история компании «Деливери».

**Костюшко К.В.**

В 2000г. один из учредителей – Костюшко Константин Владимирович, работал на фирме занимавшейся оптовыми продажами медикаментов и регулярно сталкивался с проблемой доставки приобретенных или проданных препаратов из других городов. Товары приходилось передавать через проводников железной дороги, водителями рейсовых автобусов или просто попутными машинами, естественно при таких отправках никто не нес никакой ответственности за сохранность переданных товаров или соблюдение сроков доставки, а выдавались грузы вообще без всякого учета или проверки надлежащего получателя. И у него возникла мысль самим организовать доставку медикаментов, как своих, так и для других компаний, но уже с надлежащим уровнем учета.

Первые доставки грузов, это предприятие стало осуществлять из Киева в Донецк. Автомобиль осуществляющий доставку грузов стоял на стоянке возле ЖД вокзала в г. Киеве, где принимались посылки отправляемые в г. Донецк, это была небольшая машина 3-5тонн.

**Костюшко В.В.**

Спрос на услуги по срочной доставке грузов оказался достаточно высок, и в течение короткого времени одним из основных видов деятельности предприятия стало оказание услуг по срочной доставке грузов, хотя надо отметить, что перечень отправителей и получателей был достаточно узкий, в большинстве своем это были компании связанные с медициной или фармацевтические компании. Через некоторое время, совместно с другим учредителем – Ивасив Андреем Владимировичем, который занимался юридической работой в этой же компании, было принято решение создать предприятие, специализирующееся на предоставлении услуг по срочной доставке грузов и логистических услуг на территории Украины.

В ноябре 2001г. было зарегистрировано общество с ограниченной ответственностью «Деливери», англ. «Delivery» в переводе обозначает – Доставка. При создании и начале работы новосозданной компании не обошлось без трудностей, поскольку возник конфликт интересов с предприятием, где ранее работали учредители, так как услуги оказывались по сути одним и тем же грузоотправителем и грузополучателем. Однако все эти проблемы были постепенно разрешены усилиями учредителей.

В начале декабря 2001г. ООО «Деливери» были открыты первые два склада: один в Донецке на ул. Складской, где и в настоящее время размещен основной склад компании, а второй в г. Киеве на ул. Алма-Атинской. Первый рейс по доставке грузов был осуществлен из Киева в Донецк – 17 декабря, первоначальная

стоимость перевозки грузов составляла – 0,25грн. за килограмм.

**Ивасив А.В.**

Так что реальным днем начала работы компании можно считать именно **17 декабря 2001г.** Количество клиентов постоянно увеличивалось, появлялись новые клиенты, хотя начало работы компании и нельзя назвать очень успешным, были моменты, когда машины приезжали полупустые и при этом издержки на доставку груза превышали стоимость предоставленных клиентам услуг. И при этом была очень острая конкурентная борьба с предприятиями, которые тоже занимались оказанием подобных услуг.

В этот же период на работу в компанию были приняты первые сотрудники. Штат компании был очень небольшим: Директор, менеджер, бухгалтер, водитель, один заведующий – складом, два экспедитора. Грузчиков в тот период привлекали только на выгрузку и загрузку машин. А иногда приходилось и всем сотрудникам, включая руководителей компании, самим разгружать и загружать машины.

**Кришталь Л.Н.**

В ООО «Деливери» есть несколько сотрудников,

которые работают в компании со дня создания и до настоящего времени:

Генеральный директор – **Костюшко Константин Владимирович;**

заместитель директора – **Ивасив Андрей Владимирович;**

главный бухгалтер – **Кришталь Лилия Николаевна;**

региональный директор – **Костюшко Виталий Владимирович;**

администратор – **Костюшко Владимир Владимирович;**

кладовщик склада Донецк-1 – **Кошелец Петр Николаевич.**

**Костюшко В.В.**

Нужно отметить, что с момента создания в компании использовалась база данных «Delivery-Auto», которая конечно существенно отличалась от её теперешнего варианта. Она была полностью разработана – Костюшко К.В., хотя для разработки некоторых её модулей и привлекались сторонние программисты. До настоящего времени в компании работают её усовершенствованные и переработанные версии.

**Кошелец П.Н.**

В последующих публикациях будет изложена дальнейшая история становления и развития компании.

**Ивасив А.В.**

## Корпоративные стандарты. Нужны ли они нам?



Мировая практика показывает, что рано или поздно руководители средних и крупных предприятий и организаций приходят к идее создания корпоративных стандартов. Почему стандарты? Потому что, Стандарт – это норма, образец, эталон. Поэтому, когда мы говорим о корпоративных стандартах, то подразумеваем («эталон») выполнения работ, поведения и культуры общения с клиентами, обучения сотрудников. В первую очередь, мы хотим добиться компетентности каждого сотрудника компании, который будет выполнять свою работу уверенно и с четким знанием своего дела. Для каждого клиента мы должны быть надежными и профессиональными партнерами. Поэтому перед внедрением стандартов ответим на несколько вопросов:

### 1. Для чего нужны «Корпоративные стандарты»?

Основными задачами корпоративных стандартов, являются

### Улучшение качества обслуживания в 2011 году

В этой статье вы можете ознакомиться с впечатлениями Самарского Вадима, представителя отдела сервиса, от недавней поездки в некоторые филиалы нашей компании

**Вадим, в октябре Вы посетили наши представительства в таких городах, как Луцк, Житомир, Ковель и Ровно. Ваше общее впечатление о поездке?**

- Остались вполне положительные впечатления о поездке. Хорошие люди, замечательные города. В целом, компания представлена в этих городах на очень достойном уровне.

**Как вы оцените внешний вид складов?**

- Все склады находятся в удобном для клиентов расположении. Безусловно, некоторые склады требуют небольших доработок в плане благоустройства. Но это именно то, над чем работает руководство компании на данном этапе.

**Насколько доброжелатель-**

но ориентирование сотрудников на понимание и соблюдение норм, принципов и правил поведения в процессе осуществления трудовой деятельности, структурирование существующих норм и правил, действующих в компании, установление и применение общих принципов работы компании, а также ориентирование сотрудников на ценности компании. Внедрение стандартов позволяет сделать компанию более организованной, системной и регламентированной и при условии соблюдения стандартов сотрудниками компании, заметно повысит нашу конкурентоспособность.

### 2. Что изложено в «Корпоративных стандартах»?

Стандарты включают в себя краткое описание истории компании, основные принципы деятельности и стратегии компании, преимущества компании для клиентов и сотрудников компании, стандарты поведения сотрудников с клиентами, правила поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях. А также описывают общую схему бизнес процессов компании, структуру компании, порядок и правила взаимоотношений между сотрудниками и еще множество различных вопросов, не регламентированных инструкциями и положениями. Корпоративные стандарты не

**но сотрудники компании встречают клиентов?**

- Не могу однозначно сказать, что везде отношение к клиенту на самом высоком уровне. Именно поэтому перед всеми сотрудниками фирмы стоит общая задача – улучшение и повышение уровня сервиса.

**Какие именно методы для повышения уровня сервиса Вы планируете использовать?**

- Разработана программа «Отличный сервис», в которую входит личное посещение складов и разъяснение принципов работы с клиентами, что непременно положительно отразится на общей работе компании. Также есть опыт проведения телефонного анкетирования клиентов для выявления слабых сторон нашей компании. Это позволит нам работать над своими ошибками, ведь пожелания клиентов мы учитываем в первую очередь.

содержат в себе описания всех случаев и ситуаций, которые могут возникнуть в процессе осуществления трудовой деятельности каждого отдельного сотрудника, но содержат в себе основные принципы и правила поведения сотрудников в целом и в отдельно взятых возможных ситуациях и случаях.

### 3. Как изучить и знать «Корпоративные стандарты»?

Первым и самым главным шагом является самостоятельное изучение сотрудниками «Корпоративных стандартов». И здесь необходимо не просто изучить, а усвоить и принять основные положения изложенные в стандартах, а самообучение – это самое лучшее обучение. Вторым этапом будет проведение тренингов-семинаров работниками отдела сервиса непосредственно на складах компании. Этот активный метод обучения включает в себя разъяснение и демонстрацию стандартов на рабочем месте с последующей проверкой полученных знаний.

Также будет проводиться проверка знаний корпоративных стандартов. Для выявления так называемых «слабых мест» в сфере обслуживания и для оценки обучения персонала стандартам качества обслуживания будет проведено телефонное анкетирование клиентов, а также сбор жалоб и пожеланий от клиентов на

сайте компании. Сотрудники отдела сервиса будут проводить внеплановые проверки знаний непосредственно на складах. Также компанией для повышения качества работы каждого сотрудника и улучшения качества обслуживания клиентов разрабатываются и внедряются ежегодные аттестации сотрудников.

Цель аттестации:

- Регулярная оценка деятельности сотрудников для понимания самими сотрудниками и их руководителями сильных и слабых сторон работы.
- Определение пути повышения эффективности работы.
- Осознание роли и значимости своей работы.
- Улучшение взаимопонимания между руководителем и подчиненными.

### 4. Когда мы будем учиться?

В ближайшее время большим тиражом будут распечатаны «Корпоративные стандарты». Каждый склад получит необходимое количество экземпляров для самостоятельного обучения, также будет доступ к данной публикации в электронном виде. Уже в следующем году каждый сотрудник компании в обязательном порядке должен изучить «Корпоративные стандарты» и непременно начать применять их в своей работе.

Белюсова Елена

**Что вы скажете о наших клиентах? Довелось ли Вам пообщаться с ними?**

- Радует, что наши клиенты являются постоянными и сотрудничают с нашей компанией не первый год. Мы ценим долгосрочные отношения, поэтому для постоянных клиентов предлагаем систему скидок. Самый лучший результат работы нашего отдела, если новый клиент, который попробовал воспользоваться услугами нашей компании, стал нашим постоянным клиентом.

**Какие дальнейшие планы на развитие в компании?**

- Руководство фирмы ставит перед собой цель не только расширение и увеличение количества представительств по Украине, но и учитывает, что компания клиентоориентированная и должна стремиться к тому, чтобы клиент приходил к нам еще ни один раз, приводил с собой друзей и партнеров.

Для этого разработаны проекты по улучшению информационного сопровождения клиента, а также проекты по созданию полной безопасности перевозок грузов.

**Планируется введение корпоративных стандартов. Насколько важно это для компании?**

- Считаю, что введение корпоративных стандартов является неотъемлемой частью нашей работы. Стандарты будут служить руководством и помощью нашим сотрудникам в повседневной работе.

**И напоследок, что вы можете пожелать нашим сотрудникам?**

- Уважаемые коллеги, будьте отзывчивыми, улыбайтесь, угадывайте желания клиентов, и тогда жалобы и различного рода рекламации уйдут, потому что клиент будет знать, что о нем заботятся.

Белюсова Елена



**Доска почёта**

В этом году руководством Компании организовано и проведено ежегодное соревнование на звание лучшего подразделения компании «Деливери».

Борьба была напряженной, в некоторых случаях довольно интригующей, как например в итогах соревнования за сентябрь, когда все три склада набрали одинаковое количество баллов – 131, и решение принималось по наличию у лидеров наибольшего количества 10-ти балльных оценок.

По предложению начальников отделов Центрального офиса решено было выбрать и дополнительно наградить фирменными часами руководителей 10 лидирующих складов компании. Рейтинг определялся по количеству набранных баллов за весь период соревнования складов с июня по ноябрь.

Поздравляем наших лидеров:

Лучшие занимаемые места за 6 месяцев	Склад	Кол-во набранных баллов
1, 2	МАРИУПОЛЬ	715
3, 4	КИЕВ-2	714
2, 4	ТЕРНОПОЛЬ	712
2, 6	ХАРЬКОВ-2	709
3, 4	ДНЕПРОПЕТРОВСК-2	708
2, 5	ЛУГАНСК	706
3, 6,	УЖГОРОД	706
3, 8	ХАРЬКОВ-1	706
5, 6,	ДОНЕЦК-1	704
5, 9	ЛЬВОВ	704

В августе и ноябре успешно прошли два первых этапа соревнования среди сотрудников Центрального офиса. По итогам голосования определены победители конкурса лучших сотрудников Центрального офиса в номинациях:

### Итоги конкурса среди сотрудников офиса:

- Номинация **«Профессионал»** – Елена Муравей – 31 голос
- Номинация **«Новатор»** (фонтан идей) – Сергей Смоктий – 19 голосов
- Номинация **«Миротворец»** – Виталий Костюшко – 20 голосов
- Номинация **«Эталон компании»** – Лилия Кришталь – 11 голосов
- Номинация **«Душа компании»** – Алексей Чуйко – 49 голосов
- Номинации **«Лидер симпатий»** – Людмила Лукошкина – 44 голосов

### Лучшее подразделение компании «Деливери» в 2010 году:

1 –е место - **Склад «МАКЕЕВКА»** - Три первых места за 6 месяцев!

Набрано 738 баллов.

Награда - 2 туристические путевки в Египет с дополнительно оплачиваемым отпуском.

2-е место - **Склад «НИКОЛАЕВ»** - 1-е, 2-е и 3-е занимаемые места за 6 месяцев.

Набрано 737 баллов.

Награда – ноутбук.

3-е место – **Склад «КОВЕЛЬ»**, 1-е, 2-е занимаемые места за 6 месяцев.

Набрано 716 баллов.

Награда - элитный мобильный телефон последних моделей.

Борьба за лидерство была не только среди подразделений Компании. В июле этого года стартовал Конкурс среди сотрудников центрального офиса компании на присуждение номинаций:

- **Профессионал.** Награда - туристическая путевка на двоих с дополнительно оплачиваемым отпуском
- **Новатор (фонтан идей).** Награда - iPad
- **Миротворец.** Награда - телефон из последних моделей
- **Эталон компании.** Награда - фирменные часы.
- **Душа компании.** Награда - абонемент в оздоровительный центр
- **Лидер симпатий.** Награда - плазменный телевизор.

**Поздравляем!**

**Желаем успехов, здоровья, радости и счастья!  
Пусть удача сопутствует во всех делах и в жизни будет множество интересных и восхитительных событий!**



**P.S.** Дополнительно информируем, что с 2011г. в компании будет проводиться работа по выявлению сотрудников и подразделений плохо выполняющих свои обязанности. И в связи с этим мы будем ежеквартально давать информацию, о наших «отличившихся» в худшую сторону сотрудниках и подразделениях – этот раздел предварительно решили именовать – **Доска НЕ почета**. Пожелаем всем нам избегать появления своих имен и подразделений в этом разделе!



**Знай знаших!**

Становясь сотрудником ООО «Деливери» каждый становится членом дружной и веселой семьи. Но ведь не только компанией Деливери живут наши сотрудники. Каждый сотрудник компании является самодостаточной, полноценной и разносторонней личностью.

Ежедневно мы общаемся друг с другом по телефону по рабочим вопросам. А кто этот человек на другой стороне провода иногда даже тяжело представить.

Поэтому в этой рубрике речь будет идти о жизни сотрудников за пределами ООО «Деливери».

Одним из способов развития кругозора, расширения круга друзей, самореализации является хобби (от англ. hobby) — вид человеческой деятельности, разновидность развлечения, некое занятие, увлечение, которым регулярно занимаются на досуге, для души. То, что для одного человека является хобби, для другого может быть профессией. Но иногда хобби и профессия у людей совпадают.

Героем первого выпуска был выбран сотрудник, работающий с первых дней основания компании, кладовщик склада Донецк-1 Кошелец Петр Николаевич. Предлагаем вашему вниманию интервью с ним.

**Пётр, какое увлечение можно назвать вашим хобби или интересом?**

Увлечения много, но главное мое увлечение – футбол, и я очень активный болельщик футбольной команды «Шахтер». Смотрю практически каждую игру, по возможности стараюсь болеть за свою любимую команду на стадионе. Интересуюсь историей клуба, игроками, символикой в общем всем что связано с футбольной командой «Шахтер»

**Как давно у Вас появилось это увлечение?**

26 мая 2002 года я зашел к товарищу в гости. По телевизору показывали финал Кубка Украины. Мы, не придав этому значения, начали беседу.

Через некоторое время мы вдруг услышали, как из другой комнаты донесся очень громкий крик отца моего товарища. Только со второго раза мы смогли разобрать, что он кричал: «Го-о-о-л!!!». Мы вошли в комнату и заинтересовались: «Что случилось? Почему ты кричал?». но он удивил нас еще больше, когда начал сигналить в открытое окно велосипедным сигналом в ритме: «Шахтер-чем-пи-он! Шахтер-чем-пи-он!».

И тут мой товарищ сказал: «Нет, это точно не мой отец. Его будто подменили. Кричать, шуметь, аплодировать, сигналить в открытые окна, не обращая ни на кого внимания. Если бы я не присутствовал при этом сам, то не поверил бы, что такое возможно».

Просмотрев вместе повтор забитого Сергеем Ателькиным гола, из-за которого и поднялся такой шум в зале, заинтригованные таким нестандартным поведением, казалось бы давно знакомого и предсказуемого человека, мы остались смотреть матч. До

перерыв между основным и дополнительным временем игры. И вот теперь отец товарища, успокоившись, доходчиво объяснил нам значение этой игры и все свои переживания и эмоции по этому поводу. Рассказ был очень подробным

наступает момент единения, момент осознания себя частичкой какого-то единого мощного организма, который достиг своей цели и для которого отныне не существует ничего невозможного. И все пережитое в этот момент, заставило



На корпоративном матче, 2005г.

и интересным. А затем мы, теперь уже троим, с нетерпением стали дожидаться начала дополнительных таймов и сами стали переживать за свою команду, желая чтобы удача, везение и хорошая игра принесли победу для команды «Шахтер»...

...И вот долгожданный третий гол «Шахтера» забитый Андреем Воробьем. Теперь мы уже в троем, радовались и поздравляли друг друга, и шума создавали намного больше. Мы радовались так, как будто это была наша личная победа, как будто сейчас это нас будут поздравлять, и нам вручат огромный 10-килограммовый кубок Победителей.

меня по новому взглянуть на футбол и команду «Шахтер», ну и конечно я захотел снова переживать радости побед со своей командой.

Вот так я стал болельщиком команды «Шахтер»...

**Такая подробная информация о дне, практически, десятилетней давности. Не будучи болельщиком, Вы запомнили дату и имена героев того матча. Вы ведете дневник?**

Нет, Дневник я не веду. А все имена я для себя восстановил позднее, после этого знаменательного дня, когда я стал интересоваться историей клуба.

**А в футбол Вы играете?**

Играю. Я конечно не профессионал. Иногда, когда есть время, с друзьями играем. Я помню в 2005 году руководство компании Деливери организовывало турнир по футболу. Участвовали команды из трех городов: Киева, Днепропетровска и Донецка.

**И каковы были результаты?**

К сожалению, команда из города Донецка не заняла первое место!



На стадионе «Донбасс Арена», 2010г.



Продолжение. Начало на стр. 5

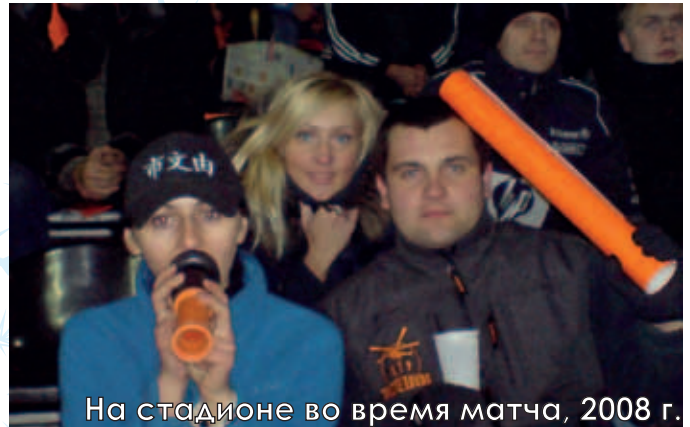
### А на стадион ходите только с друзьями или бывают коллективные посещения?

В компании «Деливери» очень много болельщиков команды «Шахтер». И мы частенько ходим на стадион вместе, бодем за свою команду, переживаем за поражения, радуемся победам, ну и конечно обсуждаем результаты игр и перспективы нашей команды в Еврокубках.

### Можно ли провести какие-либо параллели между работой в транспортно-экспедиционной компании и игрой в футбол?

Футбол – это командная игра, успешно работать на Деливери можно тоже только командой. Привлечь клиента в городе отправления груза, доставить груз в сохранности грузополучателю, чтобы клиент был доволен и в последующем

стал постоянным клиентом, мне кажется это очень похоже на удачно проведенную атаку с забитым мячом в футбольном матче. Вновь привлеченные клиенты, которые становятся постоянными, это гол в ворота соперника, т.е. наших конкурентов. Только матч у нас длится не 90 мин и соперник не один, а более десятка конкурентов одновременно. Ну и конечно как в любой игре нужно помнить, что нельзя оставаться чемпионом всегда, необходимо постоянно доказывать своей игрой и своими победами, что ты действительно лучший – это фактически и есть конкурентная борьба и если ты не будешь лучшим постоянно, то тебя вместе с командой т.е. с компанией быстро вытеснят во вторую лигу, а такие команды очень редко могут потом подняться до своего прежнего уровня, и конечно для игроков, как и для всей команды в таких



На стадионе во время матча, 2008 г.

случаях наступают «тяжелые» времена. Поэтому хотел бы чтобы все кто работает вместе со мной работали бы на результат и своей работой делали «Деливери» самой сильной «командой» среди всех прочих конкурентов.

Вот такой он один из первых сотрудников компании «Деливери» - Кошелец Петр Николаевич.

Уважаемые сотрудники компании «Деливери» поделитесь своими увлечениями с нами. Нам очень интересно и важно знать чем живут и о чем переживают те, кто трудится рядом с нами. Может именно Вы поможете кому-нибудь найти новое хобби или сможете своим рассказом найти для себя новых друзей!

Жидкова Ирина

## Вопрос-ответ

С этого номера открываем рубрику Вопрос-Ответ. Вести ее будет Елена Харламова.

Теперь каждый сотрудник компании может задать любой, интересующий его вопрос о жизни и делах компании, а оно будет стараться найти компетентный ответ или ответчика.

Одним из постоянно звучащих вопросов с подразделения компании был:

### «По какому принципу выставляются ежемесячные оценки складам компании?»

Отвечаем: В настоящее время у начальника каждого отдела Центрального офиса компании имеется ряд критериев, по которым он и производит оценку работы конкретного склада. Вместе с тем необходимо отметить, что выставляемые складам оценки несут субъективный характер, т.е. каждая оценка отображает личное мнение о работе склада каждого начальника отдела принимающего участие в голосовании. Поэтому в компании принято решение в 2011г. Разработать стандартные критерии оценки работы складов по которым и будут оцениваться все подразделения компании в дальнейшем. Т.е. принцип начисления баллов будет меняться. Для более объективного оценивания складов мы готовы принять и Ваши предложения по мето-

дам и способам оценки работы подразделений компании. Будем рады всем Вашим предложениям. Наиболее интересные предложения будут опубликованы на страницах нашей корпоративной газеты для коллективного обсуждения.

### «В компании появилось новое процедура – Наставничество, что это такое?»

«Наставничество» - как процедура обучения сотрудников, введена нами для повышения уровня и качества обучения новых сотрудников компании, а также для обеспечения выполнения всеми вновь принятыми сотрудниками правил, положений и стандартов компании, которые изучаются и разъясняются непосредственно наставником в период обучения. В сентябре этого года было разработано и введено в действие положение о наставничестве. Предлагаем несколько выдержек из этого положения:

«Наставничество – это разновидность индивидуальной работы с новыми сотрудниками. Для адаптации и профессиональной подготовки персонала в Компании, выполнения профессиональных функций под наблюдением наставника с регулярным получением конструктивной обратной связи.

Целью наставничества

является оказание помощи сотрудникам (стажерам) в их профессиональном становлении.

Основными задачами наставничества являются:

а) ускорение процесса обучения основным навыкам профессии, развитие способности самостоятельно и качественно выполнять возложенные на него задачи по занимаемой должности;

б) адаптация к корпоративной культуре, усвоение традиций и правил поведения в данном подразделении.

Наставничество устанавливается над новыми сотрудниками в период испытательного срока.

Наставничество устанавливается продолжительностью от 2-х недель до двух месяцев.

Наставники выбираются из наиболее подготовленных сотрудников, обладающих высокими профессиональными качествами, имеющих стабильные показатели в работе, способность и готовность делиться своим опытом, имеющие системное представление о своем участке работы и работе подразделения, преданные делу Компании, поддерживающие ее стандарты и правила работы, обладающие коммуникативными навыками и гибкостью в общении.

Контроль прохождения

стажировки. Оценка эффективности работы Наставника.

1. Показателями оценки эффективности работы наставника является выполнение целей и задач новым сотрудником в период испытательного срока. Оценка производится на промежуточном и итоговом контроле.

2. Для оценки полученных знаний и навыков, особенно при удаленной стажировке в подразделениях назначается процедура аттестации сотрудника в конце испытательного срока.»

В декабре начат второй этап работы по организации наставничества в Компании. Он включает в себя разработку процедуры квалификационной аттестации стажера и оценку работы наставника, составление списка квалификационных вопросов и ответов на них по каждой должности в Компании. Организацию и проведение процедуры профессиональной оценки стажера дистанционно.

Планируется открытие на базе склада «Макеевка» учебного центра для сотрудников новых складов

Будем рады услышать ваши отзывы по вводу наставничества в подразделениях компании

Харламова Елена



**Новости Компании**

**В этой колонке мы будем публиковать новости компании за последние 3 месяца (т.к. газета выходит поквартально).**

**В этот период период было открыто 13 представительств:**

1.10. - открыто второе представительство в г. Запорожье  
Адрес: ул. Ферросплавная, 38  
Тел: (061) 236-00-99, (061) 224-70-35, (061) 224-70-96, (068) 346-09-67

4.10. - открыто представительство в г. Павлоград  
Адрес: ул. Фрунзе, 96 А  
Тел: (05632) 4-36-52, (068) 346-05-95

5.10. - открыто представительство в г. Бердянск  
Адрес: ул. Правды, 80  
Тел: (06153) 6-43-07, (068) 346-09-72

18. 10. - открыто пятое представительство в г. Киев  
Адрес: ул. Бориспольская, 14  
Тел: (044) 576-69-43, (044) 567-60-07, (068) 346-09-50

25.10. - открыто представительство в г. Судак  
Адрес: ул. Феодосийское шоссе, 1  
Тел: (06566) 3-48-44, (068) 346-05-99

1.11. - открыто представительство в г. Стаханов  
Адрес: ул. ул. Запорожская, 11  
Тел: (06444) 93-636, (068) 346-05-93

1.11. - открыто представительство в г. Артёмовск  
Адрес: ул. ул. Запорожская, 11  
Тел: (06444) 93-636, (068) 346-05-93

2.11. - открыто представительство в г. Хуст  
Адрес: ул. И.Франка, 197  
Тел: (03142) 4-23-52, (068) 346-05-92

15.11. - открыто дополнительное представительство в г. Одесса, работающее на приём и выдачу багажа.  
Адрес: Промрынок "7км" (Гора), павильон №4045  
Тел: (068) 346-09-57

1.12. - открыто представительство в г. Умань  
Адрес: ул. М. Зализняка, 6 В  
Тел: (04744) 3-21-79, (068) 242-68-01

1.12. - открыто третье представительство в г. Днепропетровск  
Адрес: ул.Квитки-Основак, 5  
Тел: (068) 242-68-03

6.12. - открыто второе представительство в г. Кировоград  
Адрес: ул. Маланюка, 11 А  
Тел: (0522) 24-88-17, (068) 242-68-02

27.12. - начнёт свою работу второе представительство в г. Винница  
Адрес: ул. Максимовича, 10 А  
Тел: (068) 242-68-04

**Изменён адрес следующих представительств:**

С 4.10. представительство в г. Днепродзержинск находится по адресу: ул. Малая садовая, 19, телефон: (068) 346-09-47

С 15.11. представительство в г. Черновцы находится по адресу : ул. Энергетическая, 4  
Тел: (0372) 90-41-15, (0372) 52-93-46, (068) 346-09-14

**Добавлены дополнительные рейсы в городах:**

г. Конотоп - добавлен рейс по вторникам

*Поздравляем с Новым годом!*

*Пусть начнется новый взлет  
Клучшим жизненным высотам  
Ихорошим в банке счетам.  
Принесет в делах согласие,  
Вмиглой жизни — много счастья,  
А в любви — большой отдачи,  
Это тоже ведь удача!  
Поздравляет теплыми словами,  
Всем желая позитив,  
С Новым годом, счастьем новым,  
Весь наш дружный коллектив.  
Счастья вам и процветанья,  
Новогоднего тепла.  
Чтоб счастливые летанья  
Смесь в общие дела!*

*Компания «Делвери»*

Следующий номер газеты ждите 4.03.2011г.

